

OpenText プレミアム テクニカルアカウントマネージャー (TAM)

継続的な問題防止の中心的リソースとなる、高度な専門技術を持つシニアエンジニア

プレミアムテクニカルアカウント マネージャーの概要：

- 事前対応型のテクニカルガイダンス
- 製品センターの高度な専門技術を持つシニアエンジニア
- 技術的なガイダンスとプランニング、最適化、サポート対応評価
- 営業時間内に利用可能
- 拡張ビジネスサポートキューによるインシデント解決、重大度 1 および 2 に対する応答時間の目安は 1 時間
- お客様 6 社に限定
- 年間 4 日のオンライン訪問



複雑な環境に最高水準のサポートが必要なときは、OpenText プレミアムサポートをご利用ください。プレミアムサポートでは、お客様の環境にお客様と同じように集中して取り組む技術者がサポートを提供し、業界をリードするエキスパートがお客様のチームの一部として参加します。お客様のビジネスを熟知した指名および専任のサポートエキスパートチームが、極めて複雑なソフトウェア環境の最適化や、問題の迅速な解決などにより、お客様をサポートします。

シニア OpenText プレミアムテクニカルアカウントマネージャーによるテクニカルガイダンスの提供

プレミアムテクニカルアカウントマネージャー (プレミアム TAM) は、継続的な問題防止の中心的リソースとなります。シニアエンジニアとして、ソフトウェア環境の常時最適化に重点を置き、ビジネス継続性を最大化すると同時に、新規サポートインシデントの頻度を最少化するためのテクニカルガイダンスを提供します。

お客様のプレミアム TAM は、技術面の啓蒙者として、特定の製品センターについてお客様と積極的に連携して OpenText ソリューションからさらなる価値を引き出し、OpenText ソフトウェアの全体的パフォーマンス向上と効率化に専門的な製品知識とスキルを提供します。

信頼されるアドバイザーとして、プレミアム TAM はお客様の拠点を訪問し、お客様に最適な戦略的ガイダンスを提供し、お客様のチームと緊密に連携するために、環境の理解に努めます。TAM はお客様のサポートケースと根本原因に関して一元的な知見を提供

し、再発のリスクを最小限にするための戦略を提案します。TAM は、ソフトウェア投資を積極的に改善および維持するための計画策定を支援する戦略的パートナーでもあります。その一環として、定期的なソリューション評価、年間ソリューションプランニング、変更管理に関するガイダンスを提供します。

TAM は事前予防的にお客様の OpenText ソフトウェア実装を評価し、問題を明確化して、お客様と連携して問題に対応します。拡張ビジネスサポートキューを通じてインシデント解決を提供します。

プレミアム TAM パッケージのカバレッジと主な役割は次のとおりです

カバレッジ

- 特定の OpenText 製品センターのサポート
- 拡張ビジネスサポートキューによるインシデント解決、重大度 1 および 2 に対する優先応答時間の目安は 1 時間
- TAM の営業時間内に利用可能
- 限定 6 社までの TAM サポート

主な役割

事前対応型のテクニカルガイダンス

- 事前対応型のテクニカルガイダンスおよび継続的な問題防止に関するお客様の主要な連絡先となる
- ベストプラクティスを適用して、運用リスクを最小限に抑え、陥りやすい不具合を回避する
- お客様の拠点を訪問して、お客様のシステムを把握し、お客様のチームと関係性を構築する

今日のビジネス課題に対応するためのステップ。 それがプレミアムサポートです。

OpenText プレミアムサポート。 お客様とお客様のビジネスに合わせて設計。

お問い合わせ
OpenTextのCEO、
Mark Barrenecheaのブログ



- テクニカルサポートトレーニングを提供して、お客様のチームの知識を深める
- お客様のシステムの詳細なプロファイルを作成して、OpenText が提供するサポートを強化する
- 製品ロードマップに関する手引きを共有することで、プランニングのための情報を提供し、アップグレードとマイグレーションのプランニングを支援する
- 戦略的パートナーとして、ソフトウェア投資を積極的に改善および維持するための計画策定を支援する
- 定期的なサポート対応評価を提供する
- OpenText ソリューションの機能をフル活用するためのガイダンスを提供する

サポートエクスペリエンスの管理

- インシデントとその原因について一元的な知見を提供し、再発のリスクを低減するための戦略を提案する
- インシデントをプロアクティブに評価し、定期ミーティングを設定することで最新情報を提供し、進捗をトラッキングする
- 技術面の啓蒙者として行動し、必要に応じて問題をエスカレーションし、早期の問題解決に必要なすべてのリソースを投入する
- 四半期ごとのレポートにより、サポートアクティビティの評価と推奨事項を提供する
- 計画に照らして進捗を積極的に管理する

OpenText プレミアムサポート

ソフトウェア環境は複雑なものになる場合があります。今日の変化の激しい市場では、

プレミアム TAM パッケージの主な利点の説明

| サービス | 内容 |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| プレミアムサポートのオンボーディング | TAM は、OpenText プレミアムサポート契約の提供開始にあたり、初回の 1 日の拠点訪問を実施します。この訪問中、TAM は主要な担当者に会い、サポート契約に関する詳細を確認し、サポート計画作成のための情報を収集します。 |
| テクニカルガイダンスに関するお客様の主要な連絡先 | TAM は、サポート対象の製品センターに属する製品に関して、お客様に予防的なテクニカルガイダンスを提供する担当者です。TAM は、運用プロファイルの管理、拠点およびリモートでのテクニカルレビュー、技術的エスカレーションの調整、重要なパッチおよび問題管理において、中心的なリソースとなります。 |
| 優先的なインシデント処理と応答時間の目安 | お客様のプレミアムサポート TAM 契約の対象となっている特定の製品センターに属するインシデントは、お客様の OpenText ビジネスサポートの原契約対象のインシデントよりも優先されます。 インシデントは、拡張ビジネスサポートキューを通じて、迅速な問題解決を提供する経験豊富な OpenText の技術者にルーティングされます。 さらに、営業時間内には、次の優先応答時間の目安が適用されます。 ■ 重大度 1 および 2 : 1 時間 |
| インシデント管理と啓蒙 | TAM は、営業時間中に所定の製品センターに関して提出されたインシデントの管理と評価を行います。TAM は積極的にインシデントレビュー・ミーティングを実施し、インシデントの進捗を管理するとともに、お客様のサポート体験を確認して必要な調整を行います。TAM はお客様にとって重要な問題についての啓蒙も行います。 |
| エスカレーション管理 | TAM は、重大度 1 のインシデントのエスカレーションを管理し、OpenText のマネージャーおよび必要なすべてのリソースを投入し、お客様の経営陣に最新の進捗情報を提供します。 |

自社のソフトウェア設定を理解している、信頼できるパートナーの存在が欠かせません。OpenText プレミアムサポートでは、お客様の IT 環境を詳細に把握した指名および専任のサポート担当者が割り当てられます。問題解決、テクニカルガイダンス、戦略的サポートの各担当者を柔軟に組み合わせることで、お客様の成功を後押しし、ソフトウェア投資から最大限の価値を引き出せるよう支援します。

動画：[プレミアムサポートのご紹介](#)
詳しくは[プレミアムサポートをご覧ください。](#)

OpenText サポートポートフォリオに関するお問い合わせ

お客様のビジネスに適したレベルのサポートが得られるようにお手伝いします。詳細な情報へのリンクは次のとおりです。また、直接ご相談いただくこともできます。どんなオプションがあり、お客様のビジネスにどんなメリットがあるかをご説明します。OpenText サポート担当者にご連絡ください。

プレミアムサポートとフレキシブルクレジットの詳細はこちら：

www.microfocus.com/premium-support
および www.microfocus.com/flexible-credits